

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE PASSION COFFRE SASU

Version : 1.0 – Date : 01/01/2026

## PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») régissent, conformément aux dispositions de l'article 1103 et suivants du Code Civil, les relations contractuelles entre la société PASSION COFFRE SASU (ci-après « PASSION COFFRE » ou « Le Prestataire ») et ses clients (ci-après « Le Client »), qu'ils soient professionnels ou particuliers, dans le cadre de la vente de produits et de la réalisation de prestations de services liées aux systèmes de sécurité, à la serrurerie, aux coffres-forts et aux systèmes d'alarme et de vidéosurveillance.

Ces CGV sont systématiquement communiquées à tout Client préalablement à la passation de commande et l'exécution des prestations, en application de l'article L. 111-1 du Code de la Consommation pour les particuliers. Toute commande implique l'adhésion sans réserve du Client aux présentes CGV. Ces CGV prévalent, en application de l'article 1119 du Code Civil, sur toutes les conditions générales d'achat du Client ou tout autre document émanant du Client, quelles que soient les clauses qui y figurent et même si elles sont postérieures, sauf accord écrit et exprès de PASSION COFFRE SASU.

## MENTIONS LÉGALES

- **Raison sociale :** PASSION COFFRE SASU
- **Forme juridique :** Société par actions simplifiée unipersonnelle (SASU)
- **Capital social :** 1 000 €
- **RCS :** (société en cours d'immatriculation)
- **SIREN :** (société en cours d'immatriculation)
- **SIRET :** (société en cours d'immatriculation)
- **Code NAF/APE :** (société en cours d'immatriculation)
- **Siège social :** 59, rue de Ponthieu , bureau 326, 75008, Paris, France.
- **Téléphone :** +33(0)329304506
- **Email :** [contact@passioncoffre.fr](mailto:contact@passioncoffre.fr)
- **Site internet :** [www.passioncoffre.fr](http://www.passioncoffre.fr) (ou à défaut d'un site actuel, celui qui serait créé ultérieurement)
- **Représentant légal :** Nicolas MAIRE, PDG

## ARTICLE 1 : OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes CGV s'appliquent à toutes les ventes de produits et prestations de services réalisées par PASSION COFFRE, y compris les ventes réalisées via le site internet de PASSION COFFRE (vente en ligne), et incluant, sans s'y limiter :

- Le dépannage et l'installation de serrurerie générale (portes claquées, portes verrouillées, remplacement de cylindres, réglage/entretien).
- Les interventions d'urgence en serrurerie (hors horaires ouvrables, nuits, week-ends, jours fériés).
- L'ouverture, le dépannage, l'installation et la maintenance de produits de sécurité lourds (coffres-forts, armoires fortes, portes blindées, chambres fortes).
- L'installation, la maintenance et le dépannage de systèmes d'alarme et de vidéosurveillance.
- L'ouverture automobile en cas de perte de clés ou de clés enfermées à l'intérieur du véhicule.
- La duplication de clés (reproduction de clés plates, à gorges, de sécurité, etc.).
- Le diagnostic sur site.
- La vente de coffres-forts, armoires fortes, portes blindées, systèmes d'alarme, caméras de vidéosurveillance et accessoires.
- Le conseil en sécurité.

## ARTICLE 2 : FORMATION DU CONTRAT

**2.1. Devis et Commandes (hors ventes en ligne) :** Toute prestation ou vente de produit par PASSION COFFRE fera l'objet d'un devis préalable, communiqué au Client. Le devis détaille la nature des prestations ou produits, les prix unitaires, les quantités, les délais d'exécution ou de livraison estimés, ainsi que toute condition particulière. Ces informations sont communiquées au Client en application de l'article L. 111-1 du Code de la Consommation. La validation d'une commande ou l'acceptation d'un devis par le Client, matérialisée par sa signature, son accord écrit (email, SMS) ou tout autre moyen de validation, constitue un engagement ferme et définitif, en application des articles 1113 et suivants du Code Civil, emportant acceptation des présentes CGV et renonciation à ses propres conditions générales d'achat. Un acompte pourra être demandé pour les commandes impliquant des coûts initiaux spécifiques (ex. matériel sur mesure). Pour les clients particuliers, cet acompte est justifié par un devis détaillant ces coûts. Le versement de cet acompte est une condition suspensive au déclenchement de l'intervention et à la commande de tout matériel nécessaire à la réalisation de la prestation, conformément à l'article 1304 du Code Civil.

**2.2. Annulation de commande :** En cas d'annulation de la commande par le Client après acceptation du devis, l'acompte versé restera acquis à PASSION COFFRE à titre d'indemnité, sans préjudice de toute autre action que PASSION COFFRE serait en droit d'intenter en application des articles 1217 et 1231-1 du Code Civil. Si aucun acompte n'a été versé, PASSION COFFRE se réserve le droit de facturer au Client les frais engagés et le manque à gagner, dans la limite de 30% du montant total du devis, à titre de clause pénale conformément à l'article 1231-5 du Code Civil.

**2.3. Annulation d'intervention tardive :** Dans le cas où une intervention confirmée par le Client serait annulée moins de deux (2) heures avant l'heure de rendez-vous initialement convenue, les frais de déplacement resteront intégralement à la charge du Client, en application de l'article 1217 du Code Civil. Ces frais seront facturés sur la base du tarif en vigueur et seront exigibles indépendamment de la réalisation effective de la prestation.

### **ARTICLE 3 : DROIT DE RÉTRACTATION ET INTERVENTIONS D'URGENCE (hors ventes en ligne)**

**3.1. Droit de rétractation (pour les Clients Particuliers) :** Conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la Consommation, le Client Particulier dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la conclusion du contrat de prestation de services ou de la réception du bien pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. Si le Client Particulier souhaite que l'exécution d'une prestation de services commence avant la fin du délai de rétractation, PASSION COFFRE recueillera sa demande expresse sur un support durable, en application de l'article L.221-25 du Code de la Consommation. Dans ce cas, si le Client exerce son droit de rétractation, il sera redevable d'un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter, proportionnellement au prix total de la prestation convenue, conformément à l'article L.221-25 du Code de la Consommation.

**3.2. Renonciation au droit de rétractation pour les interventions d'urgence :** Pour les interventions de dépannage et de sécurité qualifiées d'urgentes, le Client Particulier, en acceptant le devis et en demandant l'exécution immédiate de la prestation, renonce expressément à son droit de rétractation tel que prévu par l'article L.221-28 1<sup>o</sup> du Code de la Consommation. Cette renonciation sera matérialisée par la signature d'un document spécifique ou par l'acceptation explicite de cette clause lors de la validation de la commande pour une intervention urgente.

**3.3. Définition des interventions d'urgence :** Sont considérées comme des interventions d'urgence les situations nécessitant une action immédiate pour garantir la sécurité des personnes et des biens, ou pour permettre l'accès à un logement, à un local ou à un véhicule, et qui ne peuvent attendre la fin du délai de rétractation légal. Cela inclut, de manière non exhaustive :

- Les portes claquées ou verrouillées avec les clés à l'intérieur ou perdues/volées.
- Les serrures endommagées ou bloquées empêchant l'ouverture ou la fermeture d'une porte.
- Les tentatives d'effraction ou effractions avérées nécessitant une sécurisation immédiate.
- Les coffres-forts ou armoires fortes bloqués rendant inaccessibles des biens essentiels ou nécessaires à la sécurité.
- Les clés enfermées dans un véhicule ou la perte totale des clés d'un véhicule, rendant son accès impossible.
- Tout dysfonctionnement d'un système de sécurité (alarme, vidéosurveillance) compromettant la protection d'un lieu, lorsque le Client demande une intervention immédiate. Dans ces cas, l'exécution de la prestation commence dès l'arrivée du technicien sur les lieux et son accord de commencer le travail.

### **ARTICLE 4 : DÉFINITIONS**

- **Client :** Désigne toute personne physique ou morale, professionnelle ou particulière, agissant en qualité d'acheteur des produits et services proposés par PASSION COFFRE .
- **Produit(s) :** Désigne les biens matériels vendus par PASSION COFFRE (ex : coffres-forts, armoires fortes, serrures, alarmes, systèmes de vidéosurveillance, etc.).
- **Prestation(s) de service(s) :** Désigne les services réalisés par PASSION COFFRE (ex : installation, maintenance, dépannage, ouverture de coffres, conseils, audits de sécurité, etc.).
- **Commande :** Désigne tout acte par lequel le Client s'engage à acquérir les produits ou services de PASSION COFFRE, que ce soit via un devis signé, un bon de commande, une commande en ligne, etc.
- **Devis :** Document écrit émis par PASSION COFFRE détaillant les produits et/ou services proposés, leur prix et les conditions spécifiques de l'offre.
- **Site Internet :** Désigne le site web géré par PASSION COFFRE, via lequel des produits et services peuvent être présentés ou commandés.

### **ARTICLE 5 : PRIX**

**5.1. Établissement des prix :** Les prix des produits et services sont établis en Euros (€) et sont indiqués Hors Taxes (HT) et Toutes Taxes Comprises (TTC) sur les devis et factures, conformément aux réglementations en vigueur (notamment l'article L. 112-1 du Code de la Consommation). Les prix affichés sur le Site Internet (si applicable) sont également indiqués en Euros et incluent la TVA française au taux en vigueur. Les frais de livraison et/ou de déplacement sont indiqués en sus, sauf mention contraire.

**5.2. Validité des prix :** Les prix figurant sur les devis sont valables pendant la durée indiquée sur ceux-ci. Au-delà de cette période, PASSION COFFRE se réserve le droit de modifier ses tarifs. En cas de modification des taux de TVA applicables, les prix seront automatiquement ajustés en conséquence à la date d'entrée en vigueur du nouveau taux.

**5.3. Révision des prix :** En cas de hausse significative des coûts des matières premières, des composants, de la main-d'œuvre ou des transports entre la date du devis et la date d'exécution de la prestation ou de livraison, PASSION COFFRE se réserve le droit de réviser ses prix, après en avoir informé le Client et obtenu son accord. À défaut d'accord, le Client pourra annuler la commande sans pénalité.

**5.3. Frais supplémentaires et majorations :** Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer :

- **Frais de déplacement :** Selon la zone géographique d'intervention, conformément à la grille tarifaire. Sauf convention contraire, le départ s'effectue de l'atelier de PASSION COFFRE et le tarif est calculé en suivant le trajet fourni par les assistants de conduite (Waze, Google Maps, etc.) sans détours injustifiés. Le prix de déplacement peut évoluer en fonction des fluctuations du prix du carburant et des péages. Dans certains cas, un forfait pour le stationnement et/ou péage, ferry, etc., pourra être ajouté au devis. Pour tout déplacement à plus de 200 km de l'atelier, un forfait pour les frais d'hébergement pourra être ajouté au devis.
- **Main d'œuvre au-delà du forfait :** Facturée à l'heure au-delà de la première heure incluse dans le forfait.
- **Fournitures et pièces détachées :** Facturées en sus selon devis.
- **Majorations d'urgence :** Les interventions en fin de journée, soirée, nuit, week-ends et jours fériés font l'objet de majorations spécifiques indiquées sur la grille tarifaire.
- **Frais techniques spécifiques :** Lecture endoscopique, crochetage de pompe/serrure, tattage de combinaison, consommables pour perçage de coffres-forts, etc., sont facturés selon devis.
- **Annulation de Rendez-vous :** En cas de déclenchement d'un technicien pour une intervention, le Client s'engage à annuler le rendez-vous au minimum deux (2) heures avant l'heure prévue de l'intervention. À défaut d'annulation dans ce délai, les frais de déplacement resteront entièrement à la charge du Client et seront dus à PASSION COFFRE.

## **ARTICLE 6 : DÉLAIS**

Les délais d'intervention sont donnés à titre indicatif et ne sauraient engager la responsabilité de PASSION COFFRE en cas de retard, notamment pour les interventions standards. Pour les interventions d'urgence, PASSION COFFRE s'engage à intervenir dans les meilleurs délais possibles en fonction de la disponibilité de ses équipes et des contraintes logistiques. Les délais de livraison des produits ou de pièces détachées, lorsqu'ils sont nécessaires, dépendent des fournisseurs de PASSION COFFRE et sont communiqués au Client à titre indicatif. Un retard éventuel ne saurait donner lieu à annulation de la commande, refus de réception, pénalités ou dommages et intérêts, sauf faute lourde avérée de PASSION COFFRE.

**6.1. Délais d'intervention et de livraison :** Les délais d'intervention pour les prestations de service et les délais de livraison pour les produits sont indiqués à titre purement indicatif sur les devis et bons de commande. Ils peuvent varier en fonction de la disponibilité des produits, des contraintes techniques, des aléas de fabrication et de transport. PASSION COFFRE s'engage à faire ses meilleurs efforts pour respecter les délais annoncés.

- **6.2. Retard :** En cas de retard prévisible, PASSION COFFRE en informera le Client dans les meilleurs délais.
- **Pour les Clients Particuliers (Art. L. 216-2 du Code de la Consommation) :** En cas de retard excédant trente (30) jours par rapport à la date de livraison ou d'exécution initialement prévue, et sauf cas de force majeure, le Client pourra, après avoir enjoint PASSION COFFRE d'effectuer la livraison ou la prestation dans un délai supplémentaire raisonnable et non respecté, résoudre la commande par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Les sommes versées lui seront alors intégralement restituées.
- **Pour les Clients Professionnels :** Un retard ne pourra en aucun cas donner lieu à l'annulation de la commande ou au paiement de dommages et intérêts, sauf stipulation contraire expresse et écrite.

## **ARTICLE 7 : RÉCEPTION ET VÉRIFICATION DES PRESTATIONS ET PRODUITS**

**7.1. Réception des prestations de services :** À la fin de la prestation de services, le Client s'engage à réceptionner la prestation et à émettre, le cas échéant, toutes réserves précises et motivées sur le bon d'intervention ou sur tout document équivalent. La signature du bon d'intervention sans réserve vaut acceptation de la prestation. En l'absence de réserves formulées dans un délai de trois (3) jours ouvrables à compter de la fin de l'intervention, la prestation sera réputée conforme et acceptée par le Client, conformément à l'article 1792-6 du Code Civil pour les travaux.

**7.2. Réception des produits :** Lors de la livraison des produits, le Client est tenu de vérifier l'état apparent des produits et leur conformité avec la commande en présence du transporteur. Toute anomalie (produit manquant, produit endommagé, colis ouvert ou abîmé, etc.) doit être impérativement signalée sur le bon de livraison du transporteur sous forme de réserves manuscrites, précises et motivées, et contresignées par le Client. Ces réserves devront être confirmées au transporteur par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de trois (3) jours ouvrables suivant la réception (Art. L. 133-3 du Code de Commerce). Une copie de cette lettre devra être adressée simultanément à PASSION COFFRE. À défaut de réserves précises ou en cas de non-respect de la procédure ci-dessus, le produit sera réputé conforme et accepté par le Client.

## **ARTICLE 8 : MODALITÉS DE PAIEMENT**

**8.1. Conditions de paiement :** Sauf accord spécifique, les factures sont payable comptant à la date d'émission de la facture et au plus tard à la fin de la prestation ou à la livraison des produits. Le paiement s'effectue au moment de l'intervention ou de la livraison, sauf accord préalable de paiement différé pour les Clients professionnels. Le paiement est une obligation essentielle du Client, conformément à l'article 1103 du Code Civil. PASSION COFFRE se réserve le droit de facturer l'intervention avant même son ouverture ou sa réalisation complète, notamment en cas d'intervention nécessitant un diagnostic préalable, la commande de pièces spécifiques ou en cas de doute sur la solvabilité du Client. Le paiement de cette facture anticipée est une condition préalable à la poursuite ou à la réalisation de l'intervention.

**8.2. Moyens de paiement acceptés :** PASSION COFFRE accepte les moyens de paiement suivants :

- Virement bancaire instantané.
- Carte bancaire (Visa, MasterCard, etc.) via un terminal de paiement électronique.
- Apple Pay.
- Google Pay.
- Espèces, uniquement en billets Euro, dans la limite légale en vigueur fixée par la réglementation française pour les transactions entre professionnels et entre professionnels et particuliers (actuellement 1 000 euros pour les professionnels en général, conformément à l'article L.112-6 du Code Monétaire et Financier).
- Chèque bancaire à l'ordre de PASSION COFFRE. Conformément au principe de la liberté contractuelle (article 1102 du Code Civil) et à l'absence d'obligation légale générale d'accepter ce mode de paiement, PASSION COFFRE se réserve le droit de refuser le paiement par chèque sans avoir à justifier de ce refus, notamment en cas de doute sur la solvabilité du Client ou sur la légitimité de l'intervention. Dans ce cas, un autre moyen de paiement devra être proposé par le Client.

**8.3. Paiement en plusieurs fois :** Au cas par cas, PASSION COFFRE peut autoriser un paiement en plusieurs fois pour certaines prestations ou certains produits, notamment à l'aide de partenaires financiers ou via l'acceptation de plusieurs chèques. Cependant, PASSION COFFRE n'est en aucun cas dans l'obligation d'accepter un paiement en plusieurs fois et se réserve le droit de refuser cette modalité sans avoir à fournir de justification. Les conditions spécifiques d'un tel paiement (nombre d'échéances, montants, délais) devront faire l'objet d'un accord écrit préalable entre le Client et PASSION COFFRE.

**8.4. Défaut de paiement :** En cas de défaut de paiement à l'échéance :

- **Pour les Clients Professionnels :** Conformément à l'article L.441-10 du Code de Commerce, une pénalité de retard égale à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros (prévue par l'article D.441-5 du Code de Commerce), seront exigibles dès le premier jour de retard, sans qu'un rappel soit nécessaire. PASSION COFFRE se réserve également le droit de suspendre toutes les commandes en cours sans préjudice de toute autre action, en application de l'article 1219 du Code Civil.
- **Pour les Clients Particuliers :** Des pénalités de retard pourront être appliquées après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet, au taux d'intérêt légal, en application de l'article 1231-6 du Code Civil

**8.4. Contestation de facture :** Toute contestation relative à une facture doit être formulée par le Client par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai de huit (8) jours ouvrables à compter de sa réception. À défaut de contestation dans ce délai, la facture sera considérée comme acceptée dans son intégralité par le Client, et ne pourra plus faire l'objet de contestation, en application de l'article 1353 du Code Civil.

## **ARTICLE 9 : GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ ET DES VICES CACHÉS**

**9.1. Pour les produits vendus :** Les produits vendus par PASSION COFFRE bénéficient de la garantie légale de conformité (articles L.217-1 à L.217-16 du Code de la Consommation) et de la garantie des vices cachés (articles 1641 et suivants du Code Civil).

- **Garantie de conformité (pour les Clients Particuliers) :** Le Client Particulier dispose d'un délai de **24 mois** à compter de la délivrance du bien pour agir, que le bien soit neuf ou d'occasion, conformément à l'article L.217-7 du Code de la consommation. Pour les biens d'occasion, EST COFFRE peut proposer une garantie commerciale réduite sous réserve d'en informer expressément le Client avant la vente.
- **Garantie des vices cachés (tous Clients) :** Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code Civil. Dans ce cas, il a le choix entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil. L'action doit être intentée dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice, conformément à l'article 1648 du Code civil.

**9.2. Pour les prestations de services :** PASSION COFFRE s'engage à exécuter ses prestations avec tout le soin et la diligence requis, conformément aux règles de l'art et à son obligation de moyens, en application de l'article 1103 du Code Civil. En cas de non-conformité de la prestation, le Client devra en informer PASSION COFFRE par écrit dans les plus brefs délais afin qu'une solution puisse être trouvée.

**9.3. Exclusion de garantie pour modifications structurelles et produits reconditionnés :** Dans le cas où PASSION COFFRE est contraint de réaliser des modifications structurelles importantes sur un produit de sécurité existant (par exemple, un coffre-fort, une armoire forte) à la demande spécifique du Client ou en raison de contraintes techniques liées à l'installation, ou si PASSION COFFRE procède à l'adaptation et à l'installation d'un produit reconditionné ou d'occasion fourni par le Client ou par PASSION COFFRE (si clairement identifié comme tel au préalable), aucune garantie (égale de conformité, des vices cachés, ou commerciale) ne sera applicable à ces modifications, adaptations, ou au produit reconditionné/d'occasion lui-même. PASSION COFFRE s'engage néanmoins à mettre tout en œuvre pour garantir une installation réalisée dans les règles de l'art, malgré les contraintes ou spécificités liées à ces opérations, en application de son obligation de moyens. Le Client est informé et accepte que ces opérations spécifiques, en raison de leur nature ou de l'état du produit, sont réalisées sans engagement de garantie de la part d'PASSION COFFRE. Le devis ou le bon de commande pour de telles prestations précisera cette exclusion de garantie de manière claire et non équivoque.

## **ARTICLE 10 : GARANTIE COMMERCIALE (SI APPLICABLE)**

Certains produits ou prestations peuvent bénéficier d'une garantie commerciale additionnelle, dont les conditions et la durée seront spécifiées sur le devis ou la facture. Cette garantie commerciale ne fait pas obstacle à l'application des garanties légales susmentionnées.

## **ARTICLE 11 : LIMITATION DE RESPONSABILITÉ**

**11.1. Pour les prestations de services :** La responsabilité de PASSION COFFRE ne pourra être engagée qu'en cas de faute prouvée de sa part et ne pourra excéder le montant hors taxes de la prestation facturée au Client, en application de l'article 1231-3 du Code Civil. PASSION COFFRE ne pourra être tenue responsable des dommages indirects, tels que la perte d'exploitation, le préjudice commercial, la perte de clientèle, les troubles commerciaux quelconques ou le manque à gagner, en application de l'article 1231-4 du Code Civil. PASSION COFFRE ne pourra être tenue responsable des dommages résultant d'une utilisation non conforme des produits, d'une négligence ou d'une faute du Client, ou d'un cas de force majeure.

**11.2. Pour les produits vendus :** La responsabilité de PASSION COFFRE en cas de dommages causés par un défaut du produit est limitée au remplacement du produit défectueux ou au remboursement de son prix, sans préjudice de l'application de l'article 1245 et suivants du Code Civil relatifs à la responsabilité du fait des produits défectueux. La responsabilité de PASSION COFFRE ne pourra être engagée en cas de dommages résultant d'une mauvaise installation, d'un défaut d'entretien, d'une utilisation anormale ou non conforme aux instructions du fabricant, ou d'une modification du produit non autorisée par PASSION COFFRE.

## **ARTICLE 12 : FORCE MAJEURE**

PASSION COFFRE ne pourra être tenue responsable de l'inexécution ou du retard dans l'exécution de ses obligations contractuelles en cas de survenance d'un événement de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code Civil. Sont considérés comme cas de force majeure, sans que cette liste soit limitative : les catastrophes naturelles, intempéries exceptionnelles, incendies, inondations, grèves (y compris chez les fournisseurs ou transporteurs), émeutes, guerres, attentats, pandémies, blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement, défaillance technique majeure, interdictions gouvernementales ou légales. En cas de force majeure (au sens de l'article 1218 du Code civil), les obligations des parties sont suspendues. Si l'événement excède **1 mois**, le contrat peut être résilié sans indemnité.

## **ARTICLE 13 : RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ**

Conformément à la loi n°80.335 du 12 mai 1980, le transfert de propriété des produits vendus est subordonné au paiement intégral du prix par le Client, en principal et accessoires, même après la livraison. La présente clause ne fait pas obstacle au transfert des risques de perte ou de détérioration des produits au Client dès la livraison (pour les professionnels, dès la remise au transporteur), tel que précisé à l'Article 19.3.2. En cas de non-paiement par le Client, PASSION COFFRE pourra revendiquer les produits non encore payés et/ou suspendre toute exécution de commande en cours, en application de l'article 2367 du Code Civil.

## **ARTICLE 14 : ASSURANCES**

PASSION COFFRE déclare être titulaire d'une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant les dommages corporels, matériels et immatériels qui pourraient être causés à ses Clients ou à des tiers du fait de l'exécution de ses prestations. Le Client pourra demander à PASSION COFFRE une attestation d'assurance sur simple demande.

## **ARTICLE 15 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Tous les documents techniques, plans, études, schémas, logiciels, devis, offres de prix ou tout autre support de communication élaborés par PASSION COFFRE restent sa propriété exclusive, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la Propriété Intellectuelle. Le Client s'interdit de les reproduire, de les diffuser ou de les utiliser à d'autres fins que celles pour lesquelles ils ont été fournis, sans l'autorisation écrite préalable de PASSION COFFRE. Toute reproduction, diffusion ou utilisation non autorisée de ces éléments pourra faire l'objet de poursuites judiciaires, notamment au titre de la contrefaçon.

## **ARTICLE 16 : CONFIDENTIALITÉ**

PASSION COFFRE s'engage à respecter la confidentialité des informations dont elle pourrait avoir connaissance dans le cadre de l'exécution de ses prestations, y compris les informations techniques, commerciales, financières ou personnelles du Client. De même, le Client s'engage à ne pas divulguer les informations techniques, commerciales ou financières de PASSION COFFRE, y compris le contenu des devis et offres de prix. Toute divulgation non autorisée de ces informations pourra entraîner des sanctions judiciaires à l'encontre de la partie défaillante, en application de l'article 1240 du Code Civil.

## **ARTICLE 17 : ENREGISTREMENT DES INTERVENTIONS PAR BODYCAM ET DASHCAM**

**17.1. Dispositifs d'enregistrement :** Pour des raisons légitimes de sécurité de ses techniciens, de prévention des risques (agressions, litiges, vols, etc.) et de formation, PASSION COFFRE peut être amené à filmer tout ou partie de ses interventions et des trajets vers et depuis le lieu d'intervention à l'aide de dispositifs de type bodycam portés par ses techniciens et de dashcam installées dans ses véhicules de service.

**17.2. Information du Client :** Le Client est informé de la possible utilisation de ces dispositifs d'enregistrement par la présente clause des CGV et, le cas échéant, par une signalisation appropriée avant ou au début de l'intervention, conformément à l'obligation de transparence du RGPD (article 13 du RGPD) et au respect de la vie privée (article 9 du Code Civil).

**17.3. Utilisation des enregistrements :** Les images et sons enregistrés par ces dispositifs sont traités dans le respect des dispositions légales relatives à la protection des données personnelles et sont exclusivement destinés à un usage interne par PASSION COFFRE. Ces enregistrements pourront être utilisés pour la résolution amiable de tout litige avec le Client ou un tiers, pour la formation interne du personnel, ainsi que comme preuves en cas de procédure judiciaire ou administrative (dépôt de plainte, défense des intérêts de PASSION COFFRE en cas d'agression, de dégradation, de contestation de prestation, etc.), en application des articles 6.1.f du RGPD (intérêt légitime) et des règles du Code de Procédure Pénale et du Code Civil en matière de preuve.

**17.4. Utilisation promotionnelle et publicitaire des images enregistrés par ces dispositifs :** PASSION COFFRE se réserve le droit d'utiliser des extraits d'enregistrements à des fins promotionnelles et publicitaires, notamment sur ses réseaux sociaux, son site internet et dans ses supports de communication. Dans tous les cas, les images utilisées à des fins promotionnelles seront systématiquement anonymisées. Aucune identification directe ou indirecte du Client, de son domicile, de son véhicule ou de tout autre élément permettant de le reconnaître ne sera effectuée ou diffusée sans son consentement explicite et distinct. Le Client dispose de la faculté de refuser cette utilisation promotionnelle dès la signature du devis ou de la commande, ou de revenir sur son consentement à tout moment par écrit auprès de PASSION COFFRE.

**17.5. Droits des personnes filmées :** Les personnes filmées disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition concernant les données les concernant, dans les limites prévues par la réglementation en vigueur et pour des motifs légitimes (articles 15 à 22 du RGPD). Ce droit peut être exercé auprès de PASSION COFFRE. La durée de conservation des enregistrements est limitée à la stricte nécessité des finalités pour lesquelles ils sont collectés, et dans la limite des délais légaux.

## **ARTICLE 23 : VÉRIFICATION D'IDENTITÉ, REFUS D'INTERVENTION ET COMPORTEMENTS ILLICITES**

PASSION COFFRE se réserve le droit, pour des raisons de sécurité, de lutte contre la fraude ou en cas de doute légitime sur la légitimité de la demande, de demander au Client de justifier de son identité (carte d'identité, passeport, justificatif de domicile, carte grise du véhicule pour les ouvertures automobiles, etc.) avant, pendant ou après l'intervention. Le Client s'engage à fournir ces documents sur simple demande. PASSION COFFRE se réserve le droit de refuser ou d'interrompre une intervention dans les cas suivants, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation :

- Absence de justification d'identité ou documents non conformes.
- Doute sur la légitimité de la demande d'ouverture (ex: suspicion de squat, demande d'ouverture sans droit légal).
- Demande d'intervention "au noir" ou sans facture.
- Comportement agressif, menaçant, injurieux ou violent du Client ou de toute personne présente sur les lieux envers le personnel d'EST COFFRE, en application des articles 222-7 et suivants du Code Pénal.
- Tentative de corruption du personnel de PASSION COFFRE, en application des articles 433-1 et 433-2 du Code Pénal.
- Conditions de sécurité insuffisantes ou dangereuses sur le lieu d'intervention.
- Toute situation jugée anormale ou illégale par le technicien, conformément aux principes de l'ordre public.

Pour des raisons de sécurité, PASSION COFFRE se réserve le droit de solliciter l'assistance des forces de l'ordre (police, gendarmerie) ou de tout autre service de sécurité compétent en cas de situation dangereuse, de menaces, d'agression ou de suspicion de commission d'une infraction pénale pendant l'intervention ou ses abords. Toute menace, tentative de corruption, demande d'ouverture illégale (notamment pour un squat), demande d'intervention sans facture (dite "au black"), ou agression physique ou verbale envers un technicien de PASSION COFFRE entraînera des poursuites judiciaires systématiques et un dépôt de plainte, conformément aux lois en vigueur (notamment articles 222-7 et suivants, 433-1 et suivants du Code Pénal). Le Client sera responsable de tous les frais et dommages résultant de tels comportements, en application de l'article 1240 du Code Civil.

## **ARTICLE 18 : MISE À JOUR DES CGV**

Les présentes CGV sont susceptibles d'être modifiées ou complétées à tout moment par PASSION COFFRE. La version applicable est celle en vigueur à la date de la commande. Les nouvelles CGV seront portées à la connaissance du Client par tout moyen.

## **ARTICLE 19 : DIVISIBILITÉ DES CLAUSES**

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGV sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

## **ARTICLE 20 : NON-RENONCIATION**

Le fait pour PASSION COFFRE de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de ladite clause.

## **ARTICLE 21 : INTÉGRALITÉ**

Les présentes CGV et le devis accepté par le Client expriment l'intégralité des obligations des parties et annulent et remplacent tout accord, correspondance ou engagement antérieur.

## **ARTICLE 22 : OBLIGATIONS DU CLIENT**

Le Client s'engage à :

- Fournir à PASSION COFFRE toutes les informations nécessaires à l'exécution de la prestation ou à la livraison des produits, et garantir leur exactitude et leur complétude.
- Faciliter l'accès aux lieux d'intervention et s'assurer de la conformité des installations (électricité, structures, etc.) pour permettre la bonne exécution des prestations.
- Utiliser les produits et services conformément aux instructions, notices d'utilisation et règles de sécurité.
- Procéder au paiement des sommes dues dans les délais impartis.

#### **ARTICLE 23 : ARCHIVAGE ET PREUVE**

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de PASSION COFFRE et de ses partenaires dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme des preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties. L'archivage des bons de commande et des factures est effectué sur un support fiable et durable de manière à correspondre à une copie fidèle et durable conformément à l'article 1360 du Code Civil.

#### **ARTICLE 24 : CESSION DU CONTRAT**

Les droits et obligations résultant des présentes CGV ne pourront être cédés par le Client à un tiers, à titre onéreux ou gratuit, sans l'accord préalable et écrit de PASSION COFFRE. PASSION COFFRE se réserve la faculté de céder les présentes CGV et/ou les commandes à toute entité de son choix, sous réserve d'en informer le Client.

#### **ARTICLE 25 : LOYAUTÉ ET BONNE FOI**

Les parties conviennent d'exécuter leurs obligations avec une parfaite bonne foi. Elles s'engagent à se consulter en cas de difficulté d'interprétation ou d'exécution des présentes CGV.

#### **ARTICLE 26 : RÈGLEMENT DES LITIGES**

**26.1. Médiation (Clients Particuliers - Art. L. 612-1 et suivants du Code de la Consommation) :** En cas de litige entre PASSION COFFRE et un Client Particulier, les parties s'efforceront de trouver une solution amiable. Si aucune solution amiable n'est trouvée, le Client consommateur peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige. Le médiateur de la consommation désigné par PASSION COFFRE est : CM2C - Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice Adresse : 14 rue Saint Jean, 75017 Paris ou en ligne sur le site [www.cm2c.net](http://www.cm2c.net) Email : [cm2c@cm2c.net](mailto:cm2c@cm2c.net) Téléphone : 01 89 47 00 14 Ce dispositif de médiation peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti après une réclamation écrite adressée à PASSION COFFRE. Le Client peut également utiliser la plateforme de résolution des litiges en ligne (RLL) mise à disposition par la Commission européenne à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

**26.2. Règlement des litiges (tous Clients) :** En cas de litige relatif à l'interprétation, l'exécution, la résiliation ou la résolution de toute commande, et à défaut de résolution amiable, les parties tenteront d'abord de résoudre ce litige par une méthode alternative de résolution des conflits (médiation conventionnelle, conciliation, arbitrage ou autre). Si la tentative de résolution amiable échoue, le litige sera soumis aux tribunaux compétents.

#### **ARTICLE 27 : DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE**

Les présentes CGV et toutes les commandes sont soumises au droit Français. En cas de litige avec un Client Particulier, le tribunal compétent sera celui du lieu de domicile du consommateur, du lieu d'exécution de la prestation ou du lieu du siège social de PASSION COFFRE, au choix du consommateur, conformément à l'article R.631-3 du Code de la Consommation. Dans tous les autres cas (Clients Professionnels, transactions nationales et internationales), tout litige entre les parties sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal de Commerce le plus proche du siège social de PASSION COFFRE, soit le Tribunal de commerce de Paris 1 quai de Corse 75000 Paris, France, en application de l'article 42 du Code de Procédure Civile.

#### **ARTICLE 28 : ACCEPTATION DES CGV**

Le fait de passer commande auprès de PASSION COFFRE implique l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente, qui constituent la loi des parties conformément à l'article 1103 du Code Civil. Les CGV sont opposables au Client à la date de signature du devis, du bon de commande ou de la validation de la commande par tout moyen.

#### **ARTICLE 29 : LANGUE DU CONTRAT**

La langue des présentes Conditions Générales de Vente est le français. En cas de traduction dans une autre langue, seule la version française fera foi et prévaudra en cas de divergence ou de contradiction, conformément à la loi n° 94-665 du 4 août 1994 relative à l'emploi de la langue française.

#### **ARTICLE 30 : EXÉCUTION DES PRESTATIONS**

PASSION COFFRE s'engage à mettre en œuvre tous les moyens techniques et humains disponibles pour mener à bien ses interventions, et à travailler dans les règles de l'art, conformément aux bonnes pratiques du métier et aux standards de sécurité en vigueur. PASSION COFFRE privilégie les méthodes non destructives pour toute intervention. Le perçage ou toute autre méthode destructive ne sera utilisé qu'en dernier recours, après information et accord du Client, et si nécessaire pour l'exécution de la prestation. Les fournitures et pièces détachées sont facturées selon devis. PASSION COFFRE se réserve le droit d'utiliser des pièces d'origine, des pièces adaptables ou, dans certains cas spécifiques (pièces indisponibles, produits anciens), des éléments d'occasion reconditionnés ou restaurés par ses soins.

## **ANNEXE 1: VENTE EN LIGNE (DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES)**

Le présent ANNEXE s'applique spécifiquement aux commandes de produits passées par les Clients (Particuliers et Professionnels) via le site internet de PASSION COFFRE.

### **1.1. Processus de commande en ligne :** Le processus de commande en ligne comprend les étapes suivantes :

1. Sélection des produits : Le Client ajoute les produits souhaités à son panier virtuel.
2. Vérification du panier : Le Client vérifie le contenu de son panier, les prix, les quantités et peut apporter des modifications.
3. Identification ou création de compte : Le Client s'identifie s'il a déjà un compte, ou crée un nouveau compte en fournissant les informations requises (coordonnées, adresse de livraison, etc.).
4. Choix du mode de livraison : Le Client sélectionne un mode de livraison parmi ceux proposés.
5. Choix du mode de paiement : Le Client choisit son mode de paiement.
6. Validation de la commande : Avant de valider le paiement, un récapitulatif de la commande (produits, prix, frais de livraison, total TTC) est présenté au Client, qui a la possibilité de vérifier le détail de sa commande et de corriger d'éventuelles erreurs. La validation finale de la commande par le Client vaut acceptation des prix et des présentes CGV, en application des articles 1113 et 1127-1 du Code Civil (règle du "double clic").
7. Paiement sécurisé : Le Client procède au paiement via l'interface sécurisée du prestataire de paiement.
8. Confirmation de commande : PASSION COFFRE envoie un email de confirmation de commande au Client, récapitulant les détails de la commande. Cet email confirme l'acceptation de la commande par PASSION COFFRE et vaut preuve du contrat de vente.

**1.2. Preuve de la transaction :** Les données enregistrées par PASSION COFFRE constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre PASSION COFFRE et ses Clients. Les données enregistrées par le système de paiement constituent la preuve des transactions financières.

### **1.3. Livraison des produits commandés en ligne :**

**1.3.1. Délais de livraison :** Les délais de livraison indiqués sur le site sont donnés à titre indicatif. En cas de retard de livraison, le Client Particulier pourra, après avoir enjoint PASSION COFFRE d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire raisonnable et non respecté, résoudre la commande par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Les sommes versées lui seront alors intégralement restituées (articles L. 216-1 et L. 216-2 du Code de la Consommation : obligation de livraison dans un délai raisonnable, puis résolution en cas de non-exécution).

**1.3.2. Transfert des risques :** Conformément à l'article L. 216-4 du Code de la Consommation, tout risque de perte ou d'endommagement des biens est transféré au Client Particulier au moment où ce dernier, ou un tiers désigné par lui (autre que le transporteur proposé par PASSION COFFRE), prend physiquement possession de ces biens. Pour les Clients Professionnels, les risques sont transférés dès la remise des produits au transporteur, conformément à l'article 1196 du Code Civil.

**1.3.3. Frais de livraison :** Les frais de livraison sont à la charge du Client et sont clairement indiqués avant la validation finale de la commande.

**1.3.4. Réception et vérification des produits :** Le Client (particulier ou professionnel) est tenu de vérifier l'état de l'emballage ainsi que l'intégralité et la conformité des produits livrés en présence du transporteur, avant de signer le bon de livraison, en application des articles L.133-3 et L.133-4 du Code de Commerce. En cas de dommage(s) ou de non-conformité(s) constaté(s) (produit manquant, endommagé, non conforme à la commande), le Client doit impérativement inscrire des réserves précises et motivées sur le bon de livraison du transporteur (ex : "colis endommagé, produit cassé", "colis ouvert, X pièces manquantes", "produit non conforme"). La mention "sous réserve de déballage" n'a aucune valeur juridique. Si le Client constate des dommages, il peut refuser le colis. À défaut de réserves précises formulées sur le bon de livraison et confirmées à PASSION COFFRE dans les trois (3) jours ouvrables suivant la réception par lettre recommandée avec accusé de réception (avec copie au transporteur), les produits livrés seront réputés conformes et exempts de tout vice apparent. PASSION COFFRE pourra alors prendre en compte aucune réclamation ni exercer de recours contre le transporteur.

**1.3.5. Produits endommagés ou non conformes après vérification :** Si malgré les vérifications, un produit s'avère endommagé ou non conforme, le Client doit en informer PASSION COFFRE par email à [sav@passioncoffre.fr](mailto:sav@passioncoffre.fr) ou par téléphone au +33(0)329304506 dans un délai de 7 jours ouvrables à compter de la réception pour notifier PASSION COFFRE (Art. L.217-7 Code de la consommation). Le Client devra fournir toute preuve utile (photos, description détaillée).

**1.3.6. Absence du Client lors de la livraison :** En cas d'absence du Client lors de la livraison, et si le colis n'est pas récupéré dans les délais impartis auprès du transporteur, les frais de réexpédition ou de retour seront à la charge du Client.

### **1.4. Droit de Rétractation (pour les Clients Particuliers effectuant un achat en ligne)**

**1.4.1. Délai et modalités d'exercice :** Conformément à l'article L. 221-18 du Code de la Consommation, le Client Particulier dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la réception du dernier bien de sa commande pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités. Pour exercer ce droit, le Client doit notifier sa décision de rétractation à PASSION COFFRE par une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, fax ou courrier électronique). La notification doit être effectuée conformément à l'article L.221-21 du Code de la Consommation.

**1.4.2. Conditions de retour des produits :** Le Client doit renvoyer les produits à PASSION COFFRE sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze (14) jours suivant la communication de sa décision de se rétracter. Les produits doivent être retournés complets, dans leur état neuf, non utilisés, dans leur emballage d'origine, accompagnés de tous leurs accessoires et documents (notices, etc.), conformément à l'article L.221-23 du Code de la Consommation. La responsabilité du Client ne peut être engagée qu'en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens, en application de l'article L.221-23 du Code de la Consommation. Toute dépréciation constatée (produit endommagé, utilisé, incomplet, emballage d'origine non conservé ou détérioré) pourra entraîner une réduction du montant du remboursement, voire un refus de remboursement si le produit est rendu impropre à la revente en l'état neuf.

**1.4.3. Frais de retour :** Les coûts directs de renvoi des biens sont à la charge exclusive du Client Particulier, sauf si PASSION COFFRE en a convenu autrement ou si PASSION COFFRE a omis d'informer le Client que ces coûts étaient à sa charge, en application de l'article L.221-23 du Code de la Consommation.

**1.4.4. Remboursement :** En cas d'exercice du droit de rétractation, PASSION COFFRE remboursera au Client Particulier la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison standard (à l'exception des frais supplémentaires si le Client a choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode standard proposé), sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle PASSION COFFRE est informée de la décision du Client de se rétracter. Toutefois, pour les contrats de vente de biens, EST COFFRE pourra différer le remboursement jusqu'à la récupération des biens ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits, conformément à l'article L.221-24 du Code de la Consommation. Le remboursement sera effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale, sauf accord exprès du Client pour qu'un autre moyen de paiement soit utilisé, et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le Client.

**1.4.5. Exceptions au droit de rétractation :** Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la Consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

- De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du Client ou nettement personnalisés (ex : clés reproduites sur numéro, produits gravés à la demande).
- De fourniture de biens qui ont été descellés par le Client après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé (ex : certains accessoires de sécurité intime).
- De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles.
- De fourniture de services pleinement exécutés et dont l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur et sa renonciation expresse à son droit de rétractation (cf. Article 3.2 pour les interventions d'urgence).

## **ANNEXE 2 : INTERVENTION D'EST COFFRE MANDATÉ PAR UNE SOCIÉTÉ TIERCE PRENANT EST COFFRE EN TANT QUE SOUS-TRAITANT**

**2.1. Champ d'application :** Lorsque PASSION COFFRE intervient en tant que sous-traitant à la demande d'une société tierce (ci-après la « Société Mandante »), les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent dans les relations entre PASSION COFFRE et la Société Mandante, sauf conditions particulières expressément convenues par écrit et conformément à la loi n° 75-1334 du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance.

**2.2. Nature de la relation et Responsabilité :** Dans ce cadre, PASSION COFFRE agit exclusivement sous les instructions et pour le compte de la Société Mandante. La Société Mandante reste l'unique partie contractante vis-à-vis de son propre client (l'utilisateur final de la prestation de PASSION COFFRE). PASSION COFFRE décline toute responsabilité directe envers le client final de la Société Mandante. La Société Mandante est et demeure seule responsable de ses engagements et de la bonne exécution de ses obligations contractuelles envers son client final, et ce, nonobstant l'intervention de PASSION COFFRE en sous-traitance. La responsabilité de PASSION COFFRE envers la Société Mandante sera limitée à la bonne exécution technique des prestations qui lui sont confiées, conformément aux règles de l'art et aux instructions reçues, en application des articles 1217 et 1231-1 du Code Civil.

**2.3. Obligations de la Société Mandante :** La Société Mandante s'engage à :

- Fournir à PASSION COFFRE toutes les informations nécessaires à la bonne exécution de la prestation (nature de l'intervention, lieu, coordonnées du client final, conditions d'accès, spécificités techniques, etc.), conformément à son devoir de coopération.
- S'assurer de l'obtention de toutes les autorisations nécessaires pour l'intervention de PASSION COFFRE auprès de son client final.
- Garantir l'accès au site d'intervention dans des conditions de sécurité suffisantes pour le personnel de PASSION COFFRE.
- Assurer la coordination avec son client final et informer ce dernier des modalités d'intervention de PASSION COFFRE.
- Indemniser PASSION COFFRE pour tout préjudice subi en raison d'un manquement de la Société Mandante à ses obligations ou en raison de réclamations du client final non imputables à une faute de PASSION COFFRE, en application de l'article 1240 du Code Civil.

**2.4. Conditions de Paiement :** Le paiement des prestations de PASSION COFFRE sera dû par la Société Mandante conformément aux modalités définies dans le devis ou la facture, et ce, indépendamment du paiement que la Société Mandante recevra ou non de son propre client final. Tout retard de paiement par la Société Mandante entraînera l'application des pénalités prévues à l'Article 7.4 des présentes CGV, conformément à l'article L.441-10 du Code de Commerce.

## **ANNEXE 3 : EXÉCUTION DES PRESTATIONS ET INTERVENTIONS SPÉCIFIQUES**

### **3.1. Intervention sur compartiment de location bancaire client :**

Pour toute intervention d'ouverture, de dépannage ou de maintenance sur un compartiment de chambre forte loué par un Client auprès d'un établissement bancaire ou de toute autre institution, la présence du Client locataire du compartiment est obligatoire. À défaut de la présence du Client, celui-ci devra mandater un tiers habilité pour le représenter. Ce tiers devra justifier de son identité et être muni d'un pouvoir exprès et écrit du Client l'autorisant à assister à l'intervention.

Dans le cas où ni le Client, ni un tiers mandaté par lui ne pourrait être présent, PASSION COFFRE exigera la présence obligatoire d'un témoin indépendant et assermenté (par exemple, un commissaire de justice ou un notaire) pour garantir la régularité et la transparence de l'intervention. Les frais liés à la présence de ce témoin seront intégralement à la charge du Client.

PASSION COFFRE décline toute responsabilité concernant le contenu du compartiment, l'intégrité des biens qu'il contient. Le Client dégage PASSION COFFRE de toute responsabilité en cas de litige, sauf faute lourde de PASSION COFFRE.

**3.2. Spécificités Dépannage Serrurerie (Standard et Urgent) :** Ces prestations incluent l'ouverture de portes claquées ou verrouillées (standard, sécurité, blindée), le remplacement de cylindres (hors pièces), le réglage ou l'entretien de serrures ou poignées, et la sécurisation après effraction. Pour les interventions judiciaires (Commissaire de justice, FDO, pompiers), le forfait inclut 1h de main d'œuvre et une adresse.

**3.3. Spécificités Dépannage Produits Lourds (Coffres-forts, Armoires Fortes) :** L'ouverture de coffres-forts est réalisée sur devis. Toute intervention nécessitant un perçage, un retrait ou une modification des dispositifs de sécurité d'un coffre-fort ou d'un produit de sécurité lourd entraînera, sauf rare exception, la perte automatique des certifications de résistance à l'effraction et à l'incendie (ex. : A2P, ECB-S, VdS, EN 1143-1, EN 14450). PASSION COFFRE informera le Client de cette conséquence avant. Bien que PASSION COFFRE s'engage à remettre en état les produits dans les règles de l'art, en suivant des procédures strictes et en garantissant une résistance à l'effraction minimale, elle ne peut garantir que ces réparations ne conduiront pas à l'annulation des garanties constructeur ou des certifications diverses, notamment celles liées à l'incendie, à l'eau ou à d'autres caractéristiques de protection spécifiques. Le Client accepte expressément cette limitation en validant le devis.

**3.4. Conditions de livraison d'enlèvement et d'installation pour les produits de sécurité lourds :** Les produits de sécurité lourds (coffres-forts, armoires fortes, portes blindées, chambres fortes, etc.) font l'objet de conditions de livraison et d'installation spécifiques en raison de leur poids, de leur volume et de la complexité de leur mise en place. Le Client s'engage à informer PASSION COFFRE, au moment de la commande, de toutes les particularités du lieu de livraison et d'installation (accès, étages, nature des sols, obstacles, dimensions des passages, contraintes de poids, etc.). Le Client est seul responsable de la vérification de l'accessibilité du site et des capacités structurelles du lieu de destination (solidité des sols, des dalles, etc.) à supporter le poids du produit. Toute non-conformité ou information erronée pourra entraîner des frais supplémentaires facturés au Client ou un report de l'intervention.

PASSION COFFRE mettra en œuvre tous les moyens raisonnables pour acheminer et installer les produits de sécurité lourds dans les conditions convenues. Toutefois, en raison des risques inhérents à la manipulation et au transport de charges exceptionnelles, PASSION COFFRE décline toute responsabilité pour tout dommage matériel ou immatériel, direct ou indirect, causé aux biens du Client, aux biens tiers, aux infrastructures (murs, sols, escaliers, ascenseurs, etc.) ou aux personnes, survenant pendant ou à l'occasion des opérations de livraison, de manutention, de transport ou d'installation de ces produits lourds. Cette exclusion de responsabilité s'applique notamment, mais non exclusivement, en cas :

- De difficultés ou d'impossibilité d'accès non signalées par le Client ou sous-estimées par ce dernier.
- De fragilité des infrastructures (sols, murs, escaliers, etc.) non détectée ou non signalée par le Client.
- D'intervention du Client ou d'un tiers mandaté par le Client dans les opérations de manutention ou d'installation.
- De cas de force majeure ou d'événements imprévisibles.

Le Client assume l'entièreté de la responsabilité des risques liés à ces opérations dès le début de la livraison du produit sur le site. Les assurances de PASSION COFFRE ne couvrent pas ces dommages, sauf faute lourde avérée de PASSION COFFRE ou de son personnel. Il est de la responsabilité du Client de s'assurer pour couvrir ces risques. Tout surcroît lié à des difficultés d'accès ou à des conditions d'installation non conformes aux informations fournies initialement sera facturé au Client.

**3.5. Spécificités Installation/Maintenance Alarmes et Caméras :** PASSION COFFRE propose l'installation, la maintenance et le dépannage de systèmes d'alarme et de vidéosurveillance.

- **Obligation de résultat limité :** PASSION COFFRE s'engage à installer et configurer les systèmes conformément aux spécifications techniques et aux règles de l'art. Cependant, sa responsabilité ne saurait être engagée quant à l'efficacité absolue du système à prévenir tout acte de malveillance, ou en cas de déclenchement intempestif dû à des facteurs environnementaux non contrôlables ou à une mauvaise utilisation par le Client.
- **Connexion à des services tiers :** Si le système est connecté à un service de télésurveillance ou à un centre d'intervention, la responsabilité de PASSION COFFRE se limite à la bonne installation et configuration du matériel. La responsabilité des services de télésurveillance ou d'intervention incombe aux prestataires de ces services.
- **Données personnelles :** Le Client est seul responsable de la conformité de son utilisation des systèmes de vidéosurveillance avec la réglementation en vigueur sur la protection des données personnelles (RGPD, loi Informatique et Libertés), notamment en ce qui concerne l'information des personnes filmées et la durée de conservation des enregistrements. PASSION COFFRE décline toute responsabilité à cet égard.

### **3.6. INTERVENTION SUR PRODUITS LOURDS DONT LA MAINTENANCE PARTIELLE EST RÉALISÉE PAR UNE SOCIÉTÉ TIERCE :**

- **Clause d'intervention et de maintenance :** Dans le cadre des interventions de PASSION COFFRE sur des produits lourds (ex : coffres-forts, armoires fortes, portes blindées) dont la maintenance partielle (par exemple, la maintenance des systèmes d'alarme ou de vidéosurveillance intégrés) est réalisée par une société tierce spécialisée (ci-après la « Société Tierce »), PASSION COFFRE s'engage à intervenir sur la partie mécanique ou structurelle du produit conformément aux termes du devis.
- **Demande d'appui technique et décharge de responsabilité :** En cas de besoin avéré d'un appui technique sur la partie des équipements maintenue par la Société Tierce, PASSION COFFRE pourra demander au Client de solliciter l'intervention d'un technicien de ladite Société Tierce pour coopérer à la résolution du problème. Le Client s'engage à faire ses meilleurs efforts pour que cette assistance soit apportée dans des délais raisonnables. À défaut d'obtention de cet appui dans un délai permettant la bonne exécution de sa prestation, ou si l'intervention de la Société Tierce est jugée nécessaire et non réalisée, PASSION COFFRE se dégagera de toutes responsabilités concernant les équipements ou les systèmes maintenus par cette Société Tierce. La responsabilité de PASSION COFFRE sera strictement limitée à la partie de l'intervention qui lui est propre et qui n'est pas directement affectée par les équipements de la Société Tierce. Toute prolongation des délais d'intervention de PASSION COFFRE ou coûts supplémentaires résultant de l'absence ou du retard d'intervention de la Société Tierce seront facturés au Client.

### **3.7. INTERVENTION SUR DEMANDE DES SERVICES DE SECOURS (POMPIER, SAMU, POLICE) :**

- **Caractère impératif de l'intervention :** PASSION COFFRE s'engage à intervenir, dans la mesure de ses moyens et disponibilités, sur demande expresse et légitime des services de secours officiels (Pompiers, SAMU, Police, Gendarmerie) en cas d'urgence avérée mettant en péril la vie des personnes ou nécessitant un accès immédiat à un lieu. Ces interventions sont réalisées dans le cadre d'un devoir d'assistance et de réquisition de service public, le cas échéant, en application de l'article 223-6 du Code Pénal et des dispositions spécifiques du Code de la Sécurité Intérieure.
- **Décharge de responsabilité en cas de dommages induits :** En cas d'intervention sollicitée par les services de secours, et en raison de la nature souvent contrainte et urgente de ces opérations, PASSION COFFRE mettra en œuvre les moyens nécessaires pour atteindre l'objectif demandé. Toutefois, PASSION COFFRE décline toute responsabilité pour les dommages matériels ou immatériels causés aux biens du Client ou à des tiers (y compris, mais sans s'y limiter, les serrures, portes, huisseries, systèmes d'alarme ou autres installations) résultant directement ou indirectement des méthodes d'accès choisies et mises en œuvre par PASSION COFFRE sous la contrainte de l'urgence ou à la demande des services de secours. Le choix des moyens techniques (par exemple, destruction de serrure, découpe de porte) relève de l'appréciation du technicien de PASSION COFFRE et des services de secours présents sur place, visant à garantir l'efficacité et la rapidité de l'accès. Le coût de l'intervention de PASSION COFFRE sera facturé au Client ou à l'entité responsable (assurance, collectivité locale, etc.), conformément aux tarifs en vigueur, indépendamment des dommages occasionnés.

**3.8. Assistance aux Commissaires de Justice et Forces de l'Ordre (Ouvertures Judiciaires) :** Dans le cadre de procédures judiciaires, ou de toute opération légale nécessitant une ouverture contrainte de lieux, de coffres-forts, de véhicules, ou de tout autre dispositif de sécurité, PASSION COFFRE pourra être mandatée pour apporter son assistance technique aux Commissaires de Justice ou aux Forces de l'Ordre (police, gendarmerie, douane). Le Client, s'engage à faciliter l'intervention de PASSION COFFRE dans ce cadre légal. Le technicien de PASSION COFFRE agira sous la direction et la responsabilité du Commissaire de Justice ou des Forces de l'Ordre présents sur les lieux, et aura pour mission exclusive de réaliser les ouvertures ou les opérations techniques requises pour les besoins de la procédure. En raison de la nature souvent contrainte et urgente de ces opérations, PASSION COFFRE mettra en œuvre les moyens nécessaires pour atteindre l'objectif demandé. Toutefois, PASSION COFFRE décline toute responsabilité pour les dommages matériels ou immatériels causés aux biens du Client ou à des tiers (y compris, mais sans s'y limiter, les serrures, portes, huisseries, systèmes d'alarme ou autres installations) résultant directement ou indirectement des méthodes d'accès choisies et mises en œuvre par PASSION COFFRE sous la contrainte de l'urgence ou à la demande du client. Le choix des moyens techniques (par exemple, destruction de serrure, découpe de porte) relève de l'appréciation du technicien de PASSION COFFRE et des services présents sur place, visant à garantir l'efficacité et la rapidité de l'accès. Le Client reconnaît que les opérations d'ouverture menées dans le cadre d'une procédure judiciaire ne sont pas soumises aux mêmes garanties ou délais que les interventions "classiques" de PASSION COFFRE. L'efficacité et la rapidité de l'intervention sont primordiales pour les besoins de la procédure. En l'absence d'un accord spécifique, les frais d'intervention seront pris en charge par l'entité qui aura mandaté PASSION COFFRE ou selon les dispositions légales applicables.

### **ANNEXE 4 : DÉCHARGE DE RESPONSABILITÉ EN CAS DE DÉCOUVERTE DE MATERIAUX DANGEREUX**

**4.1. Constat de matériaux dangereux :** Lors de ses interventions, qu'il s'agisse d'ouvertures de coffres-forts, de dépannages, d'installations, de démontages ou de toute autre prestation sur des produits de sécurité (coffres-forts, armoires fortes, serrures, systèmes d'alarme, etc.) ou dans les lieux d'installation, PASSION COFFRE ne peut garantir l'absence de matériaux potentiellement dangereux dans la composition desdits produits ou dans leur environnement immédiat. Il est notamment possible que des éléments contenant de l'**amiante**, du **plomb**, des gaz sous pression, des batteries défectueuses, des produits chimiques volatils, des matériaux inflammables ou tout autre substance susceptible de présenter un risque pour la santé ou la sécurité soient présents dans le produit manipulé ou à proximité.

**4.2. Décharge de responsabilité :** PASSION COFFRE décline toute responsabilité, et le Client en accepte l'intégralité, pour toute conséquence directe ou indirecte découlant de la découverte et/ou de la manipulation de tels matériaux ou substances dangereux pendant ou après l'intervention. Le Client reconnaît que la détection et le traitement de ces matériaux relèvent de réglementations spécifiques et nécessitent l'intervention de professionnels habilités et spécialisés dans le désamiantage, la dépollution ou la manipulation de produits dangereux, dont PASSION COFFRE n'est pas.

**4.3. Obligations du Client :** En cas de découverte de tels matériaux :

- Le technicien de PASSION COFFRE interrompra immédiatement toute manipulation susceptible d'aggraver le risque.
- Le Client sera immédiatement informé de la situation.
- Il appartiendra au Client, à ses frais et sous sa seule responsabilité, de faire appel aux professionnels qualifiés et autorisés pour évaluer, gérer, neutraliser ou retirer ces matériaux dangereux, conformément à la législation en vigueur (directives sur le désamiantage, la gestion des déchets dangereux, etc.).
- Le Client garantit PASSION COFFRE contre toute réclamation, plainte, action en justice, dommages ou dépenses (y compris les frais d'avocat) qui pourraient survenir du fait de la découverte de ces matériaux ou de l'incapacité de PASSION COFFRE à poursuivre son intervention dans des conditions de sécurité satisfaisantes.

**4.4. Impact sur les délais et coûts :** L'interruption de l'intervention due à la découverte de matériaux dangereux ne pourra être imputée à PASSION COFFRE. Toute reprise de l'intervention après la sécurisation du site par des professionnels habilités fera l'objet d'un nouveau devis, tenant compte des contraintes spécifiques et des éventuels frais supplémentaires engendrés.

### **ANNEXE 5 : DÉCHARGE DE RESPONSABILITÉ POUR L'ABSENCE D'ALIMENTATION ÉLECTRIQUE**

PASSION COFFRE décline toute responsabilité en cas de dysfonctionnement, de panne ou de non-fonctionnement d'un produit ou d'un système installé, maintenu ou dépanné, si celui-ci est directement imputable à une absence, une coupure, une fluctuation ou une insuffisance de l'alimentation électrique non fournie ou non garantie par PASSION COFFRE. Il incombe au Client de s'assurer de la présence et de la continuité d'une alimentation électrique adéquate et stable pour tous les équipements nécessitant un raccordement électrique, avant, pendant et après l'intervention de PASSION COFFRE.